**MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI**

**(EWURA)**

**MALALAMIKO NAMBA. QN.71/135/110**

**JOSEPH SINDATO.....................................................MLALAMIKAJI**

**SHIRIKA LA UGAVI WA UMEME**
**TANZANIA (TANESCO).....................................................MLALAMIKIWA**

---

**TUZO**

---

***(Imetolewa na Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA kupitia kikao chake Maalum cha 198 kilichofanyika tarehe 19 Aprili, 2021)***

## 1.0 Maelezo ya Awali

Mnamo tarehe 13 Oktoba 2020, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Bw. Chrisanti Peter akimwakilisha Bw. Joseph Sindato. Barua kutoka serikali za Mitaa ilimtambulisha Bw. Chrisant Peter kama mwakilishi wa Bw. Joseph Sindato wa Kijiji cha Kibosho-Kirima Masoko, Wilaya ya Moshi Vijijini, Mkoa wa Kilimanjaro dhidi ya Shirika la Umeme Tanzania ("TANESCO") (Mlalamikiwa). Mlalamikaji anapinga deni la shilingi 7,896,203.52 lililoko katika akaunti ya mita namba 08962822 yenye jina linalofanana na la Mlalamikaji ambayo Mlalamikaji anadai kutoifahamu. Mlalamikaji anadai kwamba analitambua deni la shilingi 1,084,945.91 lililoko katika akaunti ya mita namba 07727724 lakini hatambui deni linalobishaniwa kwasababu maelezo yaliyoko katika akaunti ya mita bishaniwa yana anuani ya mtu mwingine.

Baada ya kupokea malalamiko ya Bwana Joseph Sindato, Mamlaka ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuleta waraka wa utetezi ndani ya siku ishirini na moja (21) kwa mujibu wa Kifungu cha 6 (1) cha Kanuni za EWURA za Taratibu za Kutatua Migogoro '*Rule 6 (1) of the Energy and Water Utilities Regulatory Authority (Complaints Handling Procedure) Rules, GN No. 428/2020.* Mnamo tarehe 5 Novemba 2020, Mlalamikiwa aliiomba Mamlaka muda wa siku 30 kuwasilisha nyaraka za malalamiko haya baada ya kufanya uchunguzi.

Juhudi za kutafuta suluhu zilifanywa chini ya uagalizi wa Uniti ya Malalamiko ya Mamlaka lakini muafaka haukuweza kufikiwa. Kwasababu hiyo malalamiko yalipelekwa mbele ya Divisheni ya Mamlaka kwa ajili ya usikilizwaji.

## 2.0 <u>Usikilizwaji wa Shauri</u>

Mnano tarehe 22 Februari 2021, malalamiko haya yalikuja kwa ajili ya kusikilizwa na Mlalamikaji aliwakilishwa na Bw. Chrisanti Peter na Mlalamikiwa aliwakilishwa na Bw. Karonda Kibamba, Afisa Sheria Mkuu wa Mlalamikaji. Wakati wa usikilizwaji wa shauri, hoja zilizobishaniwa zilikuwa zifuatazo:

1) *je mita namba 08962822 ni mali ya Mlalamikaji;*
2) *je, ilikuwa ni sahihi kwa Mlalamikiwa kuhamisha deni la shilingi 7,896,203.52 kutoka akaunti ya mita namba.....kwenda kwenye LUKU mita namba 24210817888; na*
3) *nafuu gani pande zote zinastahili?*

Wakati ya usikilizwaji wa shauri, Mlalamikaji alikuwa shahidi pekee (CW) na alitoa barua ya tarehe 3 November 2020 kama ushahidi uliopokelewa kama Kizibiti "C1" na pia alitoa Taarifa ya Akaunti ya Matumizi Umeme ya mteja ambayo ilipokelewa kama Kizibiti "C2". Kwa upande mwingine, Mlalamikiwa alikuwa na shahidi mmoja, Bw. Robson J. Chaya ambaye ni

Mhasibu ambaye alitoa nakala ya Taarifa za Akaunti ya Matumizi ya Umeme ya mteja kutoka mfumo wa Custima na HiAffinity pamoja na Taarifa ya Akaunti ya Matumizi ya Umeme ya mteja kutoka mfumo wa HiAffinity iliyopokelewa kama Kizibiti "R1" na "R2".

## 3.0 Uamuzi:

Katika hatua za kufikia uamuzi, Mamlaka imezingatia sheria mbalimbali ikiwa ni pamoja na Sheria ya EWURA, Sur aya 414 ya Sheria za Tanzania, Sheria ya Umeme, Sur aya 131 ya Sheria za Tanzania na Kanuni za EWURA za Taratibu za Kutatua Migogoro Tangazo la Serikali Na. 428 ya 2020 na Kanuni za Huduma za Umeme Tangazo la Serikali Na. 387 ya 2019. Mamlaka pia imezingatia ushahidi wa maneno na wa maandishi uliotolewa na mashahidi wakati wa usikilizwaji shauri. Maamuzi ya hoja zinazobishaniwa ni kama ifuatavyo :

**Hoja Na. 1: Je mita namba 08962822 ni mali ya Mlalamikaji?**

Kwenye kujibu hii hoja, tumepitia ushahidi wa maneno, maandishi pamoja na mashahidi wa Mlalamikaji na Mlalamikiwa. Mlalamikaji alieleza kwamba kabla ya kuwekewa mita ya LUKU, alikuwa na mita ya zamani yenye namba 07727724 na kwamba hiyo mita ilikuwa na deni la shilingi 1,084,945.91 ambalo halipingi. Mlalamikaji alieleza kwamba anapinga deni la shilingi 7,896,203.52 linalotokana na mita namba 08962822 yenye jina la Joseph Sindato lakini ikiwa na anuani asiyohusika nayo. Mlalamikaji anakana kwamba hilo deni sio lake na mteja mwenye akaunti moja hawezi kuwa na mita mbili.

Mlalamikaji alieleza kwamba anuani yake ni S.L.P 920 ambayo inatumiwa na wanakijiji wengine na kwamba anuani iliyopo kwenye akaunti ya mteja, sio yake. Mlalamikaji alihitimisha kwa kusema kwamba mteja mmoja hawezi kuwa na akaunti mbili za umeme na kila akaunti kuwa na anuani tofauti. Alipoulizwa na wakili wa Mlalamikiwa kama inawezekana kwa mteja mmoja

kuwa na akaunti mbili za umeme zote zikiwa na jina moja, Mlalamikaji alijibu kwamba hiyo haiwezekani kabisa. Mlalamikaji alivyoulizwa tena kama alishawahi kuona nyumba moja yenye mita mbili, alijibu kwamba kijijini kwake kila nyumba ina mita ya umeme moja tu. Alivyoulizwa tena kwamba pale ambapo mteja mmoja ana mita mbili na mita moja ina deni, ni sahihi kuhamisha deni kwenye mita isiyokuwa na deni, Mlalamikaji akajibu kwamba sio utaratibu wa Mlalamikiwa kutoa mita mpya pale ambapo mteja tayari ana deni.

Mlalamikaji pia aliulizwa kama mtu anaweza akawa na anuani mbili na alikubali lakini alieleza kwamba Mlalamikaji hana anuani mbili. Alivyoulizwa na mjumbe wa Divisheni ya Mamlaka ni lini Mlalamikaji aliwekewa umeme kwenye nyumba yake, alijibu kwamba aliwekewa miaka 20 iliyopita. Aliulizwa tena ni kiasi gani alikuwa analipia umeme kwa mwezi ambapo alisema kati ya shilingi 5,000 na 10,000. Alivyoulizwa tena na mjumbe wa Divisheni kama alifahamishwa wakati mita yake ya zamani inaondolewa, alijibu kwamba Mlalamikiwa alifika nyumbani kwake na kuondoa mita na kuweka mpya na kuondoka. Mlalamikaji alielezea kwamba nyumba yake ina vyumba vinne na taa nne na kwenye hiyo nyumba anakaa yeye na mke wake tu.

Kwa upande wake, Mlalamikiwa kupitia shahidi wake RW alieleza kwamba mita inayobishaniwa ni mita namba 08962822 yenye kumbukumbu ya mteja namba 00011948 na namba ya nyumba G61/36/15301 yenye jina la Joseph Sindato wa Kibosho Masoko, mita ambayo haijulikani ilipo. RW alieleza kwamba Mlalamikiwa huwa hafungui akaunti ya umeme bila ridhaa ya mteja na kwamba mifumo ya Mlalamikiwa ya kuweka kumbukumbu ipo sahihi na inatunza taarifa zote za wateja wake. Mlalamikiwa alidai kwamba mfumo wao unaonyesha kwamba mita namba 07727324 ambayo haibishaniwi inahusika na mita namba 08962822.
Zaidi ya hayo, RW alidai kuwa sababu inayopelekea kusema kwamba hiyo akaunti ni ya Mlalamikaji ni kwamba, akaunti zote zipo kwenye eneo moja na kwamba mita ya kwanza na ya pili zipo katika eneo la G61.

RW alitetea kwamba mteja anaweza kuwa na zaidi ya akaunti moja kulingana na mahitaji yake. RW alitoa kama kielelezo, picha (screenshots) za mfumo wa HiAffinity ikionyesha taarifa za Mlalamikaji kuhusiana na mita ya kwanza yenye deni la shilingi 1,084,945.91 na mita ya pili yenye deni la shilingi 7,896,203.52 ambacho kilipokelewa kama Kizibiti R1.

Zaidi ya hayo, RW alieleza kuwa, deni la 7,896,203.52 linajumuisha deni kuu la 3,064,093.58 na riba ya 4,832,109.94 na kwamba deni hilo ni la kuanzia Januari 2000 hadi Disemba 2010 na riba inaanzia Disemba 2010 hadi Aprili 2019. RW alitoa kama ushahidi, taarifa ya matumizi ya umeme ya Mlalamikaji kutoka kwenye mfumo wa HiAffinity ambayo ilipokelewa kama Kizibiti R2. Pia, RW alielezea kwamba deni hilo lilihamishwa kwenda kwenye mita ya LUKU ya Mlalamikaji, mnano tarehe 20 Agosti 2019 kwa ajili ya kulipia hilo deni. RW alisema kwamba Mlalamikaji alishauriwa kulipia deni kuu na kuondolewa riba. RW alidai kuwa mchakato wa kukusanya madeni ni endelevu na kwamba deni ni sahihi na Mlalamikaji lazima alilipe.

Wakati wa maswali ya dodoso, Mlalamikaji alimuuliza RW kama inawezekana mita moja kuwa na akaunti mbili na RW alijibu kwamba wakati wa ubadilishwaji wa mita ya zamani, taarifa zote zinazopatikana kwenye eneo zinatumika kusajili mita mpya ya LUKU na kama kutakuwa na deni, hilo deni litahamishwa kwenda kwenye mita mpya ya LUKU. RW aliulizwa tena kama mita ya LUKU ilikuwa na deni na alijibu hapana bali kwamba deni hilo lilihamishwa kutoka kwenye mita nyingine inayomilikiwa na Mlalamikaji.

RW aliongezea kwamba mita ya kwanza ina deni ambalo halibishaniwi lakini mita ya pili ambayo ilipotea ina deni na kwamba taarifa zote za deni hilo, zilishahakikiwa. Mlalamikiwa alivyoulizwa ni kwanini anuani za Mlalamikaji zinatofautiana, RW alijibu kwamba taarifa za Mlalamikaji zilipatikana kupitia mfumo wao wa kutunza kumbukumbu. RW alikiri kwamba mnamo mwaka 2010 kama ilivyoorodheshwa kwenye Kizibiti R2, kuna kosa lililofanyika wakati wa kuingiza taarifa kwenye akaunti ya Mlalamikaji yenye mita namba 24210817888 ambapo, kiasi cha shilingi 2,040,467.48 and 7,965,446.73

zilionekana kwenye akaunti ya Mlalamikaji kama deni na baadae kuondolewa baada ya uhakiki.

RW aliulizwa tena kama alishawahi kuiona hiyo mita inayobishaniwa kwenye nyumba ya Mlalamikaji na akajibu hapana na kwamba taarifa zote za mita hiyo zilipatikana kwenye mfumo. Alivyoulizwa na mjumbe wa Divisheni ya Mamlaka kama Mlalamikaji alijulishwa kuhusu hilo deni kabla ya kuhamishwa kwa deni hilo kwenda kwenye mita yake ya LUKU, RW alijibu hapana na kwamba zoezi la ukusanyaji wa madeni ulianza tu mwaka 2018 na 2019. RW alieleza kwamba pale ambapo mteja mpya anakuja ofisini kulipia units zake za umeme kwa mara ya kwamza, ndipo anapoambiwa kuhusu deni lake. RW alieleza kwamba, kwasababu deni ni la muda mrefu, Mlalamikaji ataondoa riba ya shilingi 4,832,109.94.

Tumepitia ushahidi wote wa maneno na maandishi ulioletwa na pande zote mbili na tunashukuru kwa ushahidi huo. Hoja kuu iliyoelezwa na Mlalamikaji ni kwamba mteja mmoja hawezi kuwa na mita mbili zikiwa na jina moja na anuani tofauti. Mlalamikaji alisisitiza kwamba alishawahi kuwa na mita moja ya zamani na sasa ana mita moja ya LUKU zote zikiwa na anuani moja ambayo inatumika na wanakijiji wa Kibosho Masoka. Mlalamikaji alieleza kwamba kila nyumba ina mita moja tu na hajawahi kuona nyumba moja ikiwa na mita mbili. Mlalamikaji alieleza pia kwamba Mlalamikiwa hawezi kumpatia mteja mita mpya wakati mita ya zamani ina deni kwahiyo hilo deni linalobishaniwa haliwezi kuwa la kwake kwasababu akaunti yake tayari ina deni. Mlalamikaji alihitimisha kwa kusema kwamba haijui, haitambui na hajawahi kumiliki mita yenye namba 08962822 kwahiyo hilo deni sio lake na hapaswi kulilipa.

Ushuhuda wa Mlalamikaji ulikuwa mfupi ukijikita zaidi kwenye kuonyesha kwamba mteja mmoja hawezi kumiliki akaunti mbili zenye anuani mbili tofauti na uwezekano wa mita mbili tofauti kuwa na madeni mawili tofauti kwenye nyumba moja. Sheria inamtaka anayedai ni lazima athibitishe madai yake kwa hivyo Mlalamikaji anapaswa kuthibitisha kwamba ni kweli hilo deni linalobishaniwa sio halali na kwamba sio la kwake na hapaswi kulilipa.

Kwa upande wa Mlalamikiwa, Kizibiti R1 kilichotolewa na RW kinahusu taarifa za hizo mita mbili tofauti ikiwemo mita ya zamani yenye namba ya mteja 00046017, namba ya nyumba G61/36/02671 kwa jina la Joseph Sindato wa S.L.P 920 lenye deni la shilingi 1,084,945.91. Mita mpya yenye namba ya mteja namba 00011948, namba ya nyumba G61/36/15301 kwa jina la Joseph Sindato wa S.L.P 9603 yenye deni la shilingi 7,896,203.52.

RW alikiri kwamba Mlalamikiwa hawezi kumfungulia mteja yeyote akaunti ya umeme bila ridhaa ya Mlalamikaji ikimaanisha kwamba lazima kulikuwepo na makubaliano ya kimaandishi kati ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa. Kwa mantiki hiyo pale ambapo Mlalamikiwa alipokea maombi ya pili ya umeme kutoka kwa Mlalamikaji, alipaswa kujua kwamba hiyo nyumba ilikuwa na mita yenye deni kwahiyo wasingetoa mita mpya kwa mteja huyo.

Ni mtazamo wetu kwamba Mlalamikiwa katika swala hili, ameshindwa kuonyesha kwa uwazi, uhusiano kati ya akaunti inayobishaniwa, na Mlalamikaji likiwemo jina tu la mlalamikaji ndio linalofanana kwenye mita zote mbili. Kama mtoa huduma za umeme pekee nchini na mtunza mita zote, tulitegemea kuona fomu mbili za maombi ya umeme au nyaraka zingine kama makubaliano kati ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa. Hizi fomu zingeonyesha taarifa zote muhimu za wateja wanaomiliki hizo mita mbili kama majina yao kamili, anuani, sahihi zao na picha. Hii ingesaidia kwa kiasi kikubwa kujua mmiliki wa mita inayobishaniwa ni nani. Kwa sasa hiyo mita inayobishaniwa haijulikani ilipo, hakuna fomu ya maombi iliyowasilishwa na haijulikani nani anamiliki hiyo mita.

Nyaraka zilizowasilishwa ni picha (screenshots) tu za mfumo wa Mlalamikiwa ambazo zinaweza kutengenezwa na mtu yeyote mwenye mamlaka ya kutumia huo mfumo. RW alikiri pia kwamba kosa lilitokea huko nyuma ambapo Mlalamikaji aliwekewa deni la shilingi 10,005,914.02. Kutegemea tu picha hizi zilizowasilishwa na Mlalamikiwa inatufanya tuwe na

maswali mengi kuliko majibu. Majina kujirudia rudia kwenye hii mifumo na uingizaji wa taarifa ki makosa unaweza kutokea.

Kwa mujibu ya Kanuni 51(2) ya Kanuni za Uuzaji Umeme kwa wateja wa mwisho Tangazo la Serikali Namba 387/2019 (the Electricity (Supply Services) Rules, GN. No.387 of 2019), inasema kwamba Mlalamikiwa anapotoa mita ya zamani na kuweka mita mpya, ana wajibu wa kutunza kumbukumbu zote za mita ya zamani. Kanuni hii inasema kama ifuatavyo na tunanukuu kwa lugha ya Kiingereza:

> *"Before any meter or apparatus used to ascertain the value of electric energy consumed is removed, a licensee shall read the final readings of such meter or apparatus, record details of the outer structure of the meter or apparatus, photograph it and thereafter sign a sheet of paper containing the above details and the customer shall counter sign it."*

Mlalamikiwa ameshindwa kuwasilisha taarifa muhimu za kumuhusisha Mlalamikaji na akaunti inayobishaniwa kama yeye kweli ndiye mmliki halali wa hiyo akaunti. Kama ingebainika kwamba Mlalamikaji sio mmiliki halali wa akaunti hiyo, basi mmiliki halali angejulikana. Kwa kuhitimisha, tunaona kwamba hakuna ushahidi wa kutosha unaomuhusisha Mlalamikaji na mita namba 08962822.

**Hoja Na. 2: Je, ilikuwa ni sahihi kwa Mlalamikiwa kuhamisha deni la shilingi 7,896,203.52 kwenda kwenye LUKU mita namba 24210817888;**

Kwasababu jibu la hoja ya kwanza ni hapana, basi haikuwa sahihi kwa Mlalamikiwa kuhamisha deni la shilingi 7,896,203.52 kwenda kwenye LUKU mita namba 24210817888.

**Hoja Na. 3: Je, nafuu gani pande zote zinastahili;**

Kwenye malalamiko haya, Mlalamikaji anaomba Mlalamikiwa aagizwe yafuatayo:

a) kufuta deni la shilingi 7,896,203.52 lililowekwa kwenye akaunti yake; na

b) kusitisha makato ya asilimia 50% ili aweze kununua umeme kawaida;

Kwa upande mwingine, Mlalamikiwa anaomba malalamiko haya yatupiliwe mbali na Mlalamikaji aagizwe kulipa deni.

Kutokana na ushahidi uliotolewa pamoja na jibu letu kwenye hoja ya kwanza na mbili, Mlalamikiwa anaagizwa kama ifuatavyo:

a) kufuta deni lote la shilingi 7,896,203.52 kwa Mlalamikaji lililotokana na mita inayobishaniwa; na

b) kulipa gharama za Mlalamikaji za kuendesha haya malalamiko.

**IMETOLEWA KWA LAKIRI** ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji Dodoma tarehe 19 Aprili, 2021.

....................................

**KAPWETE LEAH JOHN**
**KATIBU WA BODI**